

# **Actions à la suite des suggestions des apprenants lors de l'enquête de satisfaction de fin d'année universitaire 2022-2023**

Comité pour la Qualité

Août 2023



Les apprenants de SUP'COM ont répondu à une enquête de satisfaction en fin d'année universitaire 2022-2023. Seulement 97 réponses sur 504 ont été fournis par les apprenants. En terme statistique et en fixant un intervalle de confiance à 95%, cette enquête induit un taux d'erreurs de 9%.

La satisfaction globale positive avoisine les 86%. Le tableau suivant détaille les taux de satisfaction positive par rubrique et par question posée.

<b>Rubrique</b>	<b>Question</b>	<b>% de satisfaction positive</b>
Accueil et communication	La qualité de l'accueil dans nos locaux	87
	La qualité de notre accueil téléphonique	78
	La rapidité des prestations administratives	55
	La réponse à vos réclamations	65
	La qualité de notre site web	49
	La qualité de notre page Facebook	76
Déroulement des enseignements	Le déroulement des cours, TP et TD	67
	Les emplois du temps	86
	La ponctualité des enseignants	86
	Le contenu des programmes	62
	La pédagogie des enseignants	49
	Le planning des examens	82
Conditions générales	La qualité des matières optionnelles	59
	Les salles de classe	77
	Bibliothèque / médiathèque / salle de lecture	65
	Les laboratoires	90
	La connexion wifi	75
	Le matériel informatique	86
	Le centre 4C	73
	Les clubs et activités sportives et culturelles	75
La propreté et de l'hygiène / les toilettes	95	
La buvette	73	

Les apprenants se sont également exprimés de manière libre. La direction de SUP'COM fournit un retour détaillé par rapport aux différents points adressés dans les pages suivantes.

**Date de démarrage des activités d'amélioration continue :** 1er septembre 2023

**Statut des points adressés :** acceptée (A), rejetée (R), à étudier (AE), en cours (EC), en attente (EA)

**Responsables des actions :** directeur (D), directeur des études (DE), directrice des stages (DS), secrétaire général (SG), enseignants via les directeurs des départements(E)

<b>Parole des apprenants</b>	<b>Statut</b>	<b>Action/Réponse</b>	<b>Responsable</b>	<b>Echéancier</b>
Remerciements	A	à améliorer davantage	D	
Remerciements et hommage aux blouses blanches	A	à améliorer davantage	D	
<b>Logistique et moyens</b>				
Qualité du wifi (parfois faible)	EC	à améliorer vers un débit de 1 Géga	D	6 mois
Conditions d'étude dans les salles de classe, surtout pendant l'été	EC	Suivi des améliorations en cours	D	6 mois
Hall vide et sans âme donnant une mauvaise impression dès l'entrée	EC	Appel d'offre lancé	D	6 mois
Prévoir un espace de détente	EC	Appel d'offre en cours	D	6 mois
Rendre accessible en ligne les documents administratifs	EC	Système d'information et site Web en cours d'ameublement	D	3 mois
S'inspirer du concept de 'coworking space' pour moderniser la bibliothèque	EC	Appel d'offre en cours	D	6 mois
Meilleure communication avec les étudiants	EC	Nous y travaillerons	D	3 mois

Changement du décor de la buvette	EC	Appel d'offre en cours	D	6 mois
Mettre des équipements informatiques à la bibliothèque à la disposition des étudiants.	R	Il y aura un espace réservé dans les espaces pédagogiques	D	6 mois
Besoin d'espaces pour les clubs	EC	Appel d'offre en cours	D	6 mois

### **Pédagogie**

Pauses actuelles de 30 minutes à réduire à 15 minutes	R	Une fois l'extension de la buvette réalisée, ça sera fait	D	6 mois
Plus de flexibilité pour les cours fondamentaux et les examens	A	A synchroniser avec les départements	DE	Incessamment
Inclure des projets techniques en 1 <sup>ère</sup> année	R	Projets C et Pacte inclus Très tôt pour le reste, il faut acquérir les bases avant	DE	-
Réduire la charge horaire des cours en présentiel et consacrer ces séances à l'introduction des cours et aux évaluations	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023
Donner des devoirs à la maison et des projets à réaliser	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023
Instaurer des tests en présentiel pour prévenir les tricheries. En fonction de ces évaluations, des sanctions ou des récompenses pourraient être attribuées	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023

Manque d'interactivité lors des cours entre enseignants et élèves-ingénieurs	A	A synchroniser avec les départements	DE	Incessamment
Meilleure planification des projets	A	A synchroniser avec les départements	DE	Incessamment
Avoir l'avis des étudiants dans des réunions pour des propositions d'amélioration	R	Il faut passer par vos représentants	DE	Toujours
Offrir plus de choix des matières à étudier	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023
Opter pour un changement de la langue d'apprentissage (Français à Anglais)	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023
Offrir une formation supplémentaire aux professeurs sur le plan pédagogique				
Sélectionner soigneusement les professeurs				
Non satisfaction de certains vacataires	EC	C'est ce qui se fait. Question d'offre et de demande	DE	-
Choisir judicieusement les projets à réaliser et renforcer l'encadrement.	EC	C'est ce qui se fait. Question d'offre et de demande	DS	-
Explorer une autre méthode pour conduire les séances de travaux pratiques.	AE	Il fallait proposer cette autre méthode	DE	-
Plan d'études à rectifier.	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023

Faire une plate-forme où on trouve les emplois du temps, examens, grands événements et autres car les e-mails ne sont pas très pratiques pour chercher l'information.	EC	Système d'information et site Web : Done !	D/DE	-
Déposer les travaux dirigés sur la plate-forme aussi pour qu'ils soient accessibles pour tout le monde	AE	Surtout respecter le droit d'auteur	D/DE	-
Ajouter de la pratique aux différents modules.	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023
Si c'est possible, faire de l'alternance durant le cursus universitaire : une période de cours et une période d'entreprise qui permet de préparer les étudiants à la vie professionnelle.	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023
Minimiser nombre des examens écrits au profit des projets.	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023
Offrir de plus de possibilités de certifications.	AE	Réaménagement du plan d'études	DE	Démarrage de la réflexion : 1 <sup>er</sup> septembre 2023
Donner aux étudiants plus de liberté de choix au lieu de les classer par rang et de refuser leurs droits de choisir ce qui est le mieux pour leur avenir.	R	Impossibilité exécutoire, le droit s'obtient par le travail ardu	D/DE	-
Faire corriger les examens par un seul enseignant afin de garantir l'égalité entre les étudiants.	EC	A renforcer, plutôt, correction du même exercice par un enseignant unique	D/DE	-